

Le bulletin du Réseau RRH

n°24, 28 octobre 2010

VOS EMPLOYÉS SONT FORMÉS « SUR LE TAS » ? LES RÉSULTATS SONT-ILS SATISFAISANTS ?

À VOTRE AGENDA :

- Le 3 et 4 novembre 2010
Formation de compagnons -
Estrie



Sommaire :

Comment travailler avec des malcommodes sans devenir fou	2
Comment inciter vos employés à signaler des erreurs	3
Prévisions salariales	3
Survol des sources de financement pour vos besoins en RH	4

CALENDRIER DES FORMATIONS

3 et 4 novembre 2010 : Estrie
26 et 27 janvier 2011 : Montréal
23 et 24 mars 2011 : Centre-du-Québec
25 et 26 mai 2011 : Chaudière-Appalaches

*Vous avez un minimum de
12 personnes à former?*

Nous nous déplaçons dans votre milieu
de travail.

Nous avons la solution
pour vous :

Formation de compagnons

Prendre note !

La formation, une valeur de 300 \$,
est gratuite pour les entreprises
textiles dont la masse salariale est
entre 250 000 \$ et 10 000 000 \$.

Pour un aperçu des ateliers, visitez le
www.pamt.qc.ca

ou

Contactez Martin Blondin au 819 477-7910,
poste 208, ou par courriel à
mblondin@csmotextile.qc.ca

Saviez-vous que...

Les géotextiles ont
plusieurs utilisés :
drainage, séparation,
stabilisation, filtration,
renforcement, protection,
contrôle de l'érosion,
application anti-remontée
de fissures dans les
pavages et autres.

Des questions ou des commentaires?

reseau_rh@csmotextile.qc.ca ou appelez le 819 477-7910

Ce projet est rendu possible
grâce à l'aide financière :

Gestion des ressources humaines

COMMENT TRAVAILLER AVEC DES MALCOMMODES SANS DEVENIR FOU

Les employés sont le cœur des entreprises et sans eux, aucune production n'est possible. Toutefois, il n'est pas toujours facile de diriger des êtres humains. Chacun a sa personnalité, donc cela nécessite l'adaptation du gestionnaire, du superviseur ou encore, du chef d'équipe. Voici les types de personnalité que nous retrouvons au sein des organisations et des pistes de solution pour obtenir la collaboration de ces employés dit malcommodes.

1 HOSTILES, AGRESSIFS, QUERELLEURS, DÉPLAISANTS

LE CHAR D'ASSAUT

Ils sont grossiers, brusques, intimidants et écrasants. Ils bombardent leurs collègues d'un flot incessant de critiques et s'engagent dans de continuelles disputes.

Comment réagir :

- Donnez-lui du temps pour se calmer;
- Ne cherchez pas à être poli;
- Exprimez vos opinions avec fermeté.

LE TIREUR ISOLÉ

Ils se dissimulent derrière une façade de gentillesse pour mieux attaquer au hasard, faire des insinuations, taquiner de façon mesquine. Leurs continuelles remarques cinglantes démotivent leurs collègues.

Comment réagir :

- Ne vous laissez pas arrêter par les conventions sociales;
- Offrez-lui une autre possibilité que la guerre;
- Réagissez vite pour résoudre les problèmes.

LA BOMBE À RETARDEMENT

Habituellement, leurs crises de colère surviennent quand ils se sentent physiquement ou psychologiquement diminués.

Comment réagir :

- Donnez-lui du temps pour se calmer;
- Montrez-lui que vous le prenez au sérieux;
- Prenez un moment pour discuter avec lui en privé.

2 SILENCIEUX, PASSIFS, RÉSERVÉS

Ces personnes utilisent le silence comme arme défensive. Elles peuvent être très difficiles à gérer du fait qu'elles érigent une barrière de communication. Ce silence peut cacher une peur, une colère ou simplement un refus de coopérer.

Comment réagir :

- Tentez de le faire parler;
- Ne meublez pas le silence en parlant;
- Posez des questions ouvertes.

3 ROUSPÉTEURS, MÉCONTENTES, GRINCHEUX

Ces personnes se plaignent de tout, mais ne font jamais rien pour changer les choses. Même lorsqu'elles ont raison de se plaindre, elles ne cherchent jamais de solutions.

Comment réagir :

- Écoutez attentivement ses griefs;



- Ne vous montrez pas d'accord avec ses propos si vous ne l'êtes pas;
- Évitez les disputes de type accusation-défense-accusation.

4 TRÈS (TROP) ARRANGEANTS

Ces personnes veulent être amies avec tout le monde et aiment attirer l'attention. Elles jouent souvent de mauvais tours en vous laissant penser qu'elles sont d'accords avec vous. Plutôt que de perdre un ami, elles s'engagent dans des actions qu'elles ne pourront pas mener à terme.

Comment réagir :

- Efforcez-vous de faire ressortir les problèmes sous-jacents qui l'empêchent de prendre les mesures nécessaires;
- Faites-lui savoir que vous l'appréciez en tant que personne;
- Portez attention à son humour ; ses taquineries peuvent cacher des messages.

5 MONSIEUR ET MADAME JE-SAIS-TOUT

Ces personnes ont un immense besoin que leurs capacités intellectuelles soient reconnues. Elles sont ternes et assommantes. Elles se considèrent comme expertes dans un domaine simplement après avoir lu quelques coupures de presse, et maquillent tout déficit de connaissance en inventant de nouveaux faits.

Comment réagir :

- Posez des questions approfondies lorsqu'il faut réexaminer certains projets;
- Exprimez doucement mais clairement votre désaccord;
- Fournissez-lui un moyen de sauver son honneur.

6 INDÉCIS, HÉSITANTS, IRRÉSOLUS

Pour gérer leur stress, ces personnes hésitent, ce qui démobilise leurs collègues. Elles tentent de gagner du temps simplement parce qu'elles n'arrivent pas à envisager les différentes façons de faire le travail. Les indécis sont les maîtres du langage non-verbal, du grognement et des retards.

Comment réagir :

- Soyez attentif aux allusions et omissions qui peuvent vous donner des indices;
- Lorsque vous avez réussi à lui faire cerner le problème, aidez-le à le résoudre par une prise de décision;
- Gardez le contrôle sur les étapes des actions à entreprendre.

(suite à la page 3)

Gestion des ressources humaines (suite)

7 PESSIMISTES, SCEPTIQUES, NÉGATIFS

Ces personnes éprouvent une immense déception envers l'humanité. Elles ont la conviction de n'avoir aucun contrôle sur leur vie et démotivent leur entourage. Elles croient que personne ne peut gérer ou remplir une tâche comme elle le feraient.

Comment réagir :

- Ne cédez pas au désespoir;
- Faites des observations sur des problèmes semblables qui ont été résolus;
- Soyez prêt à agir seul ; annoncez clairement votre plan.

Dans le quotidien d'une entreprise, il est plus simple de gérer des dossiers, des procédures, des politiques que de diriger des employés malcommodes. Cependant, ces travailleurs peuvent apporter un lot de créativité, d'idée et de solution lorsque leur plein potentiel est stimulé. Prendre le temps de découvrir le type de personnalité des employés malcommodes est profitable pour l'organisation qui saura diriger ses individus et les aidera à performer encore plus. Bonne découverte!

Source : Froment, Dominique (2010) Les Affaires, [en ligne]

COMMENT INCITER VOS EMPLOYÉS À SIGNALER DES ERREURS

Les entreprises ont beau mettre en place des mécanismes de signalement des problèmes, le taux de réponse de leurs employés n'est pas élevé, indique la littérature scientifique. Pour plusieurs raisons, les employés ont peur ou trouvent que le jeu n'en vaut pas la chandelle.

Or, une étude effectuée par des chercheurs de Harvard dans un hôpital du Massachusetts démontre que deux stratégies managériales peuvent non seulement inciter les employés de première ligne à signaler des problèmes, mais les amener à agir de manière constructive en proposant des solutions concrètes.

Première stratégie : organiser des campagnes de sensibilisation auprès des employés de première ligne axées sur des thèmes qui les touchent personnellement, comme la sécurité. Les chercheurs ont observé que le signalement d'erreurs, accompagné de solutions, triple pendant une telle campagne.

Deuxième stratégie : faire en sorte que les superviseurs soient eux-mêmes engagés dans une démarche de résolution des problèmes, en donnant toujours suite aux plaintes. Lorsque c'est le cas, le nombre de signalement assorti de solutions augmente de 77 %.

« On vise à créer un environnement psychologique où les employés se sentiront en sécurité s'ils signalent des erreurs », dit la chercheuse Julia Adler-Milstein.

Source : Dansereau, S. (2010), Les Affaires, [en ligne]



PRÉVISIONS SALARIALES : UNE LÉGÈRE HAUSSE EN 2011

Les employeurs seront un peu plus généreux en 2011, selon l'étude sur les prévisions salariales des employeurs 2011 de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. Malgré une reprise économique plutôt fragile, dans l'ensemble, les augmentations seraient de **2,7 % au Québec** et de **2,8 % au Canada**. Les prévisions sont plus élevées que l'an passé et que le taux d'inflation, donnant en 2011 un plus grand pouvoir d'achat aux consommateurs.

BOITE AUX LETTRES

Vous avez des commentaires ou des suggestions?

ÉCRIVEZ-NOUS!

reseaurrh@csmotextile.qc.ca ou appelez le 819 477-7910



ARCHIVES

www.comitesectorieltextile.qc.ca/Archives/TExpress.shtml

